

## Politique de gestion des plaintes et des commentaires

### DATE DE LA MISE À JOUR

2010-11-03

### RÉSUMÉ

Cette politique vise à encadrer et harmoniser la gestion des plaintes et des commentaires adressés à la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle définit les règles générales et les grands principes en appui à la gestion des plaintes et des commentaires, ainsi que les mécanismes mis en place pour assurer un service accessible et de qualité à la clientèle.

### BUTS

- Accroître le degré de satisfaction de la clientèle;
- Améliorer l'accessibilité en assistant le client qui porte plainte ou désire formuler un commentaire;
- Contribuer à l'amélioration des produits et de la prestation des services;
- Uniformiser le processus de gestion des plaintes et des commentaires au sein de la Société;
- Évaluer si les engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens sont adéquatement remplis.

### CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les employés de la Société entrant en communication avec un client qui souhaite porter plainte ou formuler un commentaire, ainsi qu'aux différents intervenants appelés à jouer un rôle dans la gestion des plaintes et des commentaires.

### PRÉALABLE

- Déclaration de services aux citoyens de la Société de l'assurance automobile du Québec;
- Guide d'éthique de la Société (L'éthique : une question de conduite fondée sur des valeurs).

### DÉFINITIONS

#### Client

Toute personne (physique ou morale) ou son représentant. Sont donc notamment inclus : le citoyen, le cabinet du ministre, les bureaux de comté, les avocats, les associations, le Protecteur du citoyen, la famille de la personne concernée, etc. Les fournisseurs de produits et services pour la Société ainsi que les associations qui les représentent sont toutefois exclus.

#### Commentaire

Suggestion, proposition ou expression d'une opinion positive ou négative formulée par un client et qui, sans que celle-ci soit immédiate, peut engendrer une action corrective ou une action de reconnaissance.

#### Plainte

Communication orale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service offert ou rendu par la Société ou par son représentant<sup>1</sup>, pour lequel le client se sent lésé (préjudice) et il demande généralement une action corrective immédiate.

#### Qualification

Mode de classification des plaintes qui, après analyse, permet d'en apprécier le fondement. La qualification utilisée pour la plainte est : fondée, non fondée ou interrompue par le client. Les

<sup>1</sup> Inclut les mandataires et les cocontractants.

notions de plainte fondée ou non fondée sont utilisées strictement à l'intérieur de la Société à des fins d'analyse et d'amélioration continue. Les plaintes sont donc traitées indépendamment de leur qualification.

#### Réévaluation

Processus interne permettant au client insatisfait de la décision rendue ou de la solution apportée à sa plainte de faire réévaluer son dossier par une instance supérieure.

#### Unité principale

Unité imputable concernée par l'objet principal de la plainte ou du commentaire. Cette unité a la responsabilité de s'assurer du traitement et du suivi du dossier. Elle est responsable de donner les suites appropriées auprès du client pour l'ensemble de son dossier, et ce, même si une unité secondaire est concernée.

#### Unité secondaire

Unité imputable concernée par l'objet secondaire de la plainte ou du commentaire ou à un degré inférieur à celui de l'unité principale. Elle a la responsabilité de collaborer au traitement du dossier et de fournir toute l'information et l'expertise requises par l'unité principale dans les délais prescrits.

### **PRINCIPES GÉNÉRAUX**

La Société préconise une approche organisationnelle positive dans la gestion des plaintes et des commentaires qui favorise une ouverture à l'égard des sources d'insatisfaction. La Société est toujours soucieuse d'améliorer sa prestation de services et ses produits, et toute plainte ou commentaire logé est considéré comme une occasion de mieux connaître les besoins et les attentes de sa clientèle. Il s'agit d'intrants importants permettant de guider le développement et la mise en œuvre de pistes d'amélioration en vue d'accroître le niveau de satisfaction de ses clients. Les commentaires positifs permettent à la Société, quant à eux, de reconnaître la contribution de ses employés et de mesurer l'appréciation de ses façons de faire.

Par son processus de gestion intégrée, la Société veut assurer un service accessible, diligent et de qualité à la clientèle. La gestion des plaintes et des commentaires s'appuie sur les valeurs de rigueur, de cohérence et de respect. Ce processus implique la responsabilisation de chaque intervenant et il mise sur la collaboration, la transparence et l'imputabilité des secteurs concernés par les plaintes et les commentaires.

### **PRINCIPES DIRECTEURS**

- Le client peut exprimer sa plainte ou son commentaire à la Société, par le mode de communication de son choix.
- Toutes les plaintes et les commentaires reçus doivent être dirigés vers le Centre de la satisfaction des clientèles pour être enregistrés au système prévu à cet effet.
- Le gestionnaire de l'unité concernée est responsable du traitement de la plainte ou du commentaire qui lui est attribué. Un processus de réévaluation est mis à la disposition du client afin de permettre une nouvelle évaluation de son dossier de plainte à un niveau hiérarchique supérieur.
- Dans le souci d'offrir le meilleur service possible à sa clientèle :
  - la démarche du client est facilitée afin qu'il puisse communiquer sa plainte ou son commentaire en toute confiance;
  - la réception des plaintes et des commentaires est effectuée avec courtoisie et empathie;
  - le traitement s'appuie sur les principes énoncés à la Déclaration de services aux citoyens, en plus d'être effectué avec promptitude, attention, ouverture et en toute impartialité.

- L'accueil et le traitement d'un dossier de plainte ou de commentaire sont effectués dans les meilleurs délais, qu'ils soient définis ou non dans les engagements de la Déclaration de services aux citoyens.
  - Dans le cas des plaintes et des commentaires reçus par téléphone ou par courriel, le client est contacté par l'unité responsable du traitement à l'intérieur de deux jours ouvrables, suivant leur réception à la Société.
  - Le traitement des plaintes et des commentaires s'effectue à l'intérieur d'un délai de quinze jours ouvrables. Si ce délai ne peut être respecté, le client est informé de l'état du traitement de son dossier et du délai raisonnable dans lequel la décision lui sera transmise.
- L'analyse des plaintes et des commentaires s'inscrit dans un processus d'amélioration continue. Elle vise à déterminer et à planter des pistes d'amélioration, notamment en matière de prestation de services.
- L'application des normes et directives, ainsi que l'assurance qualité réalisée, permettent d'assurer un traitement uniforme et de qualité à chaque étape de la gestion des plaintes et des commentaires.

## **DIRECTIVES**

### 1. Concernant l'admissibilité d'une plainte :

Le processus de gestion des plaintes et des commentaires ne peut pas être utilisé dans les cas suivants :

- une instance est déjà en cours :
  - . procédure en instance devant un tribunal;
  - . décision portée en révision (sauf si le motif de la plainte est l'attitude d'un employé ou les délais de traitement);
  - . procédure d'appel en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25);
  - . demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1);
  - . plainte en déontologie policière;
- la requête concerne la régie interne de la Société, la gestion du personnel et les relations de travail;
- l'ensemble des recours interne de réévaluation a été utilisé;
- la requête concerne la dénonciation d'un tiers. Dans le cas où un client alerte la Société concernant des faits jugés ou ressentis comme répréhensibles, abus, délits ou crimes, le dossier est adressé à l'unité responsable.

### 2. Concernant l'enregistrement des renseignements liés à une plainte et un commentaire :

Les plaintes, les commentaires ainsi que l'ensemble des informations pertinentes sont consignés au système prévu à cette fin. Préalablement à sa fermeture, la plainte fait l'objet d'une qualification :

## **PLAINE FONDÉE**

Une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre l'un des éléments suivants :

- un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens;
- un manquement aux normes d'usage en matière de service à la clientèle;
- une erreur commise par la Société ou son représentant;

- une contradiction ou un écart entre les façons de faire ou l'application de lois, règlements, politiques ou normes.

Généralement, une telle plainte appelle un correctif ou une intervention de la part d'un intervenant de la Société.

Une plainte est également fondée lorsque, sans qu'il ait été possible de conclure à une erreur ou à un manquement énoncés précédemment, la Société détermine que les informations disponibles permettent de conférer le bénéfice du doute au client et de régler la plainte dans une approche de conciliation. Dans ce cas, le tout est effectué sans admission aucune de la part de la Société.

#### **PLAINE NON FONDÉE**

Dans le cas où aucune des cinq conditions n'est remplie, la plainte est considérée comme non fondée.

#### **PLAINE INTERROMPUE PAR LE CLIENT**

Situation où le client :

- n'a pas donné suite à sa plainte malgré les différentes tentatives faites par la Société pour obtenir les renseignements requis;
- nous informe de son intention de ne pas poursuivre les démarches entreprises.

#### **3. Concernant le traitement d'une plainte ou d'un commentaire :**

Par souci d'impartialité, de transparence et pour maintenir la crédibilité de la Société auprès de la clientèle :

- le traitement d'une plainte ou d'un commentaire ne peut être réalisé par la personne concernée par celle-ci;
- la personne ayant traité une plainte ne peut pas effectuer le traitement de la réévaluation qui y est associée, le cas échéant.

Une plainte ou un commentaire qui porte sur les activités de plus d'une unité administrative est traité par l'unité principale, en collaboration avec la ou les unités secondaires.

#### **4. Concernant la gestion des plaintes et des commentaires, les intervenants suivants sont mis à contribution :**

##### **4.1. Tout employé doit :**

- tenter de trouver une solution avec le client, en collaboration avec son gestionnaire au besoin, avant que la plainte soit déposée. Si le client n'est pas satisfait, faciliter l'acheminement de la plainte ou du commentaire au Centre de la satisfaction des clientèles, en conformité avec les procédures applicables.

##### **4.2. Le vice-président doit :**

- désigner un répondant pour les plaintes et les commentaires dans sa vice-présidence;
- prendre la décision sur l'issue du dossier et transmettre la réponse au client relativement aux dossiers de réévaluation qui lui sont assignés;
- favoriser la mise en œuvre des pistes de solutions proposées en vue d'améliorer le service à la clientèle;
- présenter les résultats de sa vice-présidence en matière de gestion des plaintes et commentaires, lorsque requis.

**4.3. Le répondant de la vice-présidence** doit :

- assurer le respect et l'application adéquate des politiques, procédures, guides et normes de qualité en matière de gestion des plaintes et des commentaires et apporter le soutien nécessaire aux différents intervenants de sa vice-présidence;
- agir à titre de représentant de sa vice-présidence, en matière de gestion des plaintes et des commentaires, et effectuer la liaison sectorielle avec le Centre de la satisfaction des clientèles;
- contribuer à l'amélioration des produits et services en proposant, dans sa vice-présidence, des modifications aux pratiques administratives, aux procédures et directives ainsi qu'aux lois et règlements;
- produire les bilans de sa vice-présidence servant notamment à la reddition de comptes organisationnelle.

**4.4. Le responsable de l'unité administrative** doit :

- s'assurer de la gestion et du traitement des plaintes et des commentaires sous sa responsabilité, dans le respect des normes établies ainsi que des politiques et procédures en vigueur;
- proposer et mettre en œuvre des pistes de solution visant à améliorer le service à la clientèle;
- aviser le Centre de la satisfaction des clientèles et le répondant de sa vice-présidence, de toute situation pouvant compromettre la satisfaction des clients, y compris le volume des plaintes à traiter et le délai de traitement;
- prendre la décision sur l'issue du dossier et transmettre la réponse au client pour les réévaluations qui lui sont assignées (directeur ou directeur général).

**4.5. L'employé affecté au traitement de la plainte** doit :

- traiter les plaintes et les commentaires qui lui sont assignés dans le respect des normes de qualité ainsi que des lois, règlements, politiques et procédures en vigueur;
- enregistrer la réévaluation qui lui est directement transmise par le client, l'assigner au gestionnaire responsable et documenter les suites du dossier;
- participer au maintien et à l'efficience du processus et des outils utilisés en signalant tout problème particulier lié au processus de gestion des plaintes et des commentaires;
- proposer au responsable de l'unité administrative des pistes de solutions visant à améliorer les services à la clientèle.

**4.6. Le responsable du Centre de la satisfaction des clientèles** doit :

- assurer le fonctionnement optimal du processus de gestion des plaintes et des commentaires à la Société en veillant notamment à la réalisation des mandats du Centre de la satisfaction des clientèles dont :
  - . la définition des orientations et des lignes directrices corporatives;
  - . l'accueil centralisé de première ligne pour les plaintes et les commentaires, ainsi que le traitement de ceux ayant fait l'objet d'une délégation par l'unité concernée;
  - . l'assurance qualité favorisant, entre autres, la qualité de l'information de gestion,
  - . l'harmonisation du traitement des plaintes et des commentaires et la satisfaction de la clientèle;
  - . sur le plan organisationnel, le soutien, l'encadrement, le développement ainsi que le maintien des compétences du personnel concerné par la gestion des plaintes et des commentaires;

- produire la reddition de comptes de l'organisation en matière de gestion des plaintes et commentaires.
5. Concernant la reddition de comptes :
- la Société rend public, dans son rapport annuel de gestion, le bilan des plaintes qui lui sont adressées. Des rapports de gestion trimestriels et annuels, faisant état des plaintes et des commentaires, sont également produits à l'intention des autorités de la Société.

## **RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES**

Le Centre de la satisfaction des clientèles de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes est responsable de l'élaboration, du suivi et de l'évolution de cette politique.